新北市 111 年暨 112 年老人福利機構評鑑指標

111 年 10 月 31 日新北府社老字第 1112077334 號函公告

A、經營管理效能(計 15 項)(占評分總分 20%)

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	A1	工作人員權益相關制度訂定及執行情形	1.訂定工作手冊，內容應明列機構組織架構、各單位及人員業務執掌、重要工作流程、緊急事件求助與通報等聯繫窗口、電話等資料，以及住民及家屬防火衛教、針對吸菸及情緒不穩住民之防範措施、危險物品保管安全之定期查檢。 2.訂定工作人員權益相關制度，包括:工作人員差假制度、教育訓練、薪資給付制度、退休撫恤制度、申訴制度、考核獎勵制度、勞健保之辦理及身心健康維護措施等。 3.確實依據制度執行，並有佐證資料。 4.至少每年1次修訂工作手冊及相關制度。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作手冊內容及權益相關制度內容。 2.請工作人員說明如何執行各項工作、本身之職責、機構中現有之申訴、福利、教育訓練、進用原則及薪資等規定。 3.工作人員勞保不得以農保等其他保險替代。 4.身心健康維護措施係指如聚餐、旅遊、紓壓講座、健康操…等。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2、3 項。 A.完全符合。	
二級加強項目	A2	入出機構之管理	1.收容個案類型符合主管機關許可立案時收案類型。 2.機構收容人數符合主管機關許可立案床數。 3.訂有服務對象入出機構辦法，內容至少包含服務對象、流程與評估機制、服務計畫及收費標準等，並有定期修訂。 4.有專人辦理服務對象入出機構之業務並確實依據辦法執行。 5.最近 4 年無違規收容紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.「入機構」指入住；「出機構」指退住，退住之情形包含:失能或疾病改變、返家、轉介其他機構、往生…等。 2.檢閱入住流程。 3.檢視現場服務對象人數與收容個案類型是否符合主管機關許可立案之機構類型及人數。 4.與服務對象會談了解其執行情形。 5.向主管機關查詢機構近 4 年內是否有無違規收容紀錄。 6.如有接受委託收容 64 歲以下身心障礙者，應出示公文。	E.完全不符合。 D.符合第 1、2 項。 C.符合第 1、2、3 項。 B.符合第 1、2、3、4 項。 A.完全符合。	
	A3	業務計畫及營	1.應訂定年度業務計畫。 2.各項業務依計畫確實執	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。	公立機構依主管機

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
		運(或政策)方針之擬訂與執行情形	行，並應有紀錄及具體績效。 3.應訂定短、中長程(3 年以上)工作營運發展計畫，並具可行性。 4.法人機構除上述 3 款外，應有董、監事會議，並符合下列相關規定： (1) 董、監事會議，應依組織章程規定期間定期召開會議。 (2) 有關會議前及會議後相關資料之核備依主管機關規定辦理。 (3) 議題具體表達機構重要經營方針。	1.檢視業務計畫及短、中長程(3 年以上)工作營運發展計畫內容及執行情形。 2.現場與主任(院長)會談。 3.年度業務計畫應於前 1 年度訂定。 4.檢視法人機構董、監事會議相關資料。	C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合(法人機構尚須符合第 4 項) A.完全符合(法人機構尚須符合第 4 項)。	關有關規定辦理。
	A4	過去 4 年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形	過去 4 年接受目的事業主管機關查核缺失改善情形(包含衛福、消防、建管、勞工等主管機關)。	1.與主管機關確認機構過去 4 年接受查核改善情形。 2.過去 4 年接受目的事業主管機關查核無缺失者，本項以 A 計分。	E.完全未改善。 D.改善情形達 25%，未達 50%。 C.改善情形達 50%以上，未達 75%。 B.改善情形達 75%以上，未達 100%。 A.改善情形達 100%。	
	A5	機構內性侵害及性騷擾事件防治機制建置情形	1.訂有性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。若有發生相關事件均有處理過程紀錄。 2.訂有性騷擾/性侵害預防措施並確實執行。若有發生的事件能分析檢討並有改善方案及執行情形。 3.工作人員清楚處理流程。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視機構性騷擾/性侵害事件處理辦法及流程(含通報流程、轉介)。 2.檢視機構性騷擾/性侵害預防措施。 3.現場分別與主任(院長)及工作人員會談。 4.對象包括住民之間、工作人員間、工作人員與住民間或家屬與工作人員間等等；另如機構聘有外勞，也應有適用該國語言之版本。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	
	A6	危機或緊急事件風險	1.訂有機構危機或緊急事件風險管理計畫，機構可視其機構特性或需求選擇 3 個(含)	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構危機或緊	E.完全不符合。 D.符合第 1、2 項。	有關基準說明第 1 項及第 4

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
		管理情形	以上的風險及危機訂定計畫，如：(1)策略風險；(2)營運風險；(3)財務風險；(4)天然災害；(5)意外事件；(6)環境、設施設備安全事故；(7)其他。 2.有明確具體處理程序、措施。 3.事件發生時依計畫確實執行並有處理過程之紀錄。 4.每半年定期對發生之事件檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。	急事件風險管理計畫。 2.機構可視其機構特性或需求選擇以下3個(含)以上的風險及危機訂定計畫： (1)策略風險：如高階主管、經營者對於機構內外部形式(法人機構、小型單位、護理之家)不清楚，使機構營運策略錯誤。 (2)營運風險：相關法規政策變化(長期照顧服務法、老人福利法、護理人員法、勞動法規、無障礙設施規範等)，使營運風險增加。 (3)財務風險：因機構內部財務問題或外部經濟變動影響，如呆帳、公費延遲撥入、自由資金(基金)不足。 (4)天然災害：地震、風災、水災、土石流等。 (5)意外事件：跌倒、噎到、食物中毒、感染、給錯藥、燒燙傷、急症死亡等。 (6)環境、設施設備安全事故：溺斃、電梯故障、走失、跌倒、瓦斯中毒、火災等。 (7)其他：自殺、自殘、財物失竊、抽菸、打架等。 3.檢閱事件發生之紀錄是否正確完整。 4.檢閱是否具有明確處理流程及緊急聯絡管道。 5.與工作人員會談發生事件時之處理方式。 6.與主任(院長)會談	C.符合第1、2、3項。 B.符合第1、2、3項，且第4項部分符合。 A.完全符合。	項「每半年定期」部分，以指標公告日後之資料為主。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				是否針對發生之事件進行分析及檢討。		
一級必要項目	A7	業務負責人實際參與行政作業與照顧品質管理情形	1.資格符合相關法規規定。 2.專任且於機構投保勞健保、提撥勞退金。 3.實際參與行政與照護品質管理。	文件檢閱 1.業務負責人在老人福利機構係指主任(院長)。 2.資格符合老人福利服務專業人員資格及訓練辦法規定。 3.檢視主任(院長)投保勞健保及提撥勞退金明細資料。機構負責人(雇主)兼具主任(院長)身分者，可選擇不在機構提撥勞退金。 4.與主任(院長)現場訪談。 5.受僱之主任(院長)已領取勞保老年給付，或年逾60歲以往無參加勞工保險紀錄，但已領取其他社會保險養老給付之退休人員，再受僱工作，得辦理參加職業災害保險。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1、2項。 B.符合第1、2項，且第3項部分符合。 A.完全符合。	
一級必要項目	A8	社會工作人員設置情形	1.聘任人數及人員資格符合相關法規標準規定。 2.兼任人員之資格及服務人數符合規定。	文件檢閱 現場訪談 1.檢核工作人員名冊及其資格。 2.核對機構社會工作人員服務簽到紀錄及個案紀錄。 3.機構如無兼任社工人員，則視同符合基準說明第2項。 4.兼任社工(師)員應向原任職單位報備且有同意證明，且於機構投保勞保。 5.以個人身分兼任之社工(師)員應於機構投保勞保；兼任人員應與兼職機構簽有合約；另財團法人	E.完全不符合。 C.符合第1項。 A.完全符合。	1.公立及財團法人機構配置比例： 長照型1:100 養護型1:100 失智型1:100 安養1:80 2.110年2月5日老人福利設立標準修正後，49人以下

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				老人福利機構兼任社工人員每週至少須提供服務 16 小時;小型養護型機構每週至少須提供服務 8 小時。 6.社工人員係檢視 4 年內之配置狀況。		者，以專任或特約方式辦理，採特約方式辦理者，每週至少應提供 2 天以上之服務。
一級必要項目	A9	護理人員設置情形	1.聘任人數符合機構設置標準規定。 2.護理人員完成執業登錄。 3.全日均應有護理人員上班。 4.最近 4 年內護理人員之聘用無違規紀錄(違規紀錄請直轄市、縣(市)政府提供)。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作人員名冊及相關證明；工作人員為專任並於機構投保勞健保。 2.核對排班表、護理紀錄及照護紀錄等資料。 3.護理人員係檢視 4 年內之配置狀況。	E.完全不符合。 D.符合第 1、2 項。 C.符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合。 B.符合第 1、2、3 項。 A.完全符合。	1. 長照型、養護型、失智型及安養型-隨時至少 1 人。 2. 公立及財團法人配置比例: 長照型-1:15 養護型-1:20 失智型-1:20
	A10	兼任(特約)專業人員設置情形	1.有合格且符合機構設置標準之專業人員。 2.兼任(特約)之專業人員依法完成支援報備程序。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作人員名冊及各類專業人員相關證明。 2.核對排班表、服務簽到紀錄及照護紀錄等資料。 3.機構兼任(特約)之專業人員具有主管機關核定支援報備之公文或與機構簽訂之合約。 4.兼任人員包括營養師、物理治療師(生)、職能治療師(生)、醫師等(依各類機構設置標準規定)。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				5.兼任專業人員應有到勤紀錄。		
一級必要項目	A11	照顧服務員設置情形	1.所聘照顧服務員人數及人員資格符合法規規定。若聘有外籍看護工，其人數不超過全數照顧服務員 1/2。 2.每位照顧服務員確實執行照顧服務工作，並熟悉照顧之實務操作。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視工作人員名冊及相關證明。 2.核對排班表及照護紀錄等資料。 3.本國籍照服員應有國民身分證。(外配及陸配持有效居留證) 4.現場瞭解實務操作。 5.基準說明 1.「全數照顧服務員」人數以實際工作人數計算。 6.照顧服務人員係檢視 4 年內之配置狀況。	E.完全不符合。 C.符合第 1 項。 A.完全符合。	公立及財團法人機構配置比例： 長照型 日間 1:5 夜間 1:15 養護型 日間 1:8 夜間:1:25 失智型 日間 1:3 夜間 1:15 安養型 日間 1:15 夜間 1:35
	A12	工作人員勞動條件符合法令情形	1.近 4 年內無違反勞動基準法經處罰之情事。 2.近 4 年內無違反性別工作平等法經處罰之情事。 3.近4年內無違反勞工退休金條例經處罰之情事。	文件檢閱 現場訪談 1.與工作人員訪談。 2.詢問主管機關。 3.本項由主管機關配合提供資料。	E.完全不符合。 C.符合其中 1 項。 B.符合其中 2 項。 A.完全符合。	
	A13	新進工作人員職前訓練情形	1.新進工作人員至少接受 16 小時職前訓練，訓練內容應包括整體環境介紹、防災概論、勞工安全衛生教育(至少 3 小時)、感染管制(至少 4 小時)、緊急事件處理、實地操作及老人保護概念等。 2.新進工作人員之職前訓練，應於到職後 1 個月內完成。 3.對於訓練有效益評量，包含機構適任性考核與受訓人員意見調查或回饋表。	文件檢閱 1.檢閱辦理新進工作人員職前訓練之項目、內容及紀錄，相關訓練證明請以正本呈現。 2.檢閱機構新進人員之適任性考核資料。 3.勞工衛生安全教育課程項目包括： (1)作業安全衛生有關法規概要。 (2)職業安全衛生概念及安全衛生工作守則。 (3)作業前、中、後之自動檢查。 (4)標準作業程序。 (5)緊急事故應變處理。 (6)消防及急救常	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	有關基準說明第 1 項「防災概論、老人保護概念」部分，以指標公告日後之資料為準。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				識暨演練。 (7)其他與勞工作業有關之安全衛生知識。		
	A14	在職教育訓練計畫訂定及辦理情形	1.依機構發展方向與服務內涵訂定員工在職教育訓練計畫 (包括機構內部訓練及機構外部訓練辦法),訓練的內容必須包括：專業服務、服務對象安全、服務對象權益、急救、意外傷害、性別議題、性侵害或性騷擾防治、感染管制及危機管理、緊急事件處理等議題，依服務對象及工作人員需求安排相關課程。 2.每位工作人員均每年至少接受 20 小時，其中感染管制至少 4 小時。 3.每年每位護理人員及照顧服務員，具有接受急救相關訓練有效期之完訓文件證明。 4.定期辦理勞工安全相關在職訓練(例如: 作業安全衛生有關法規概要、職業安全衛生概念及安全衛生工作守則等)。 5.機構內辦理教育訓練應有評值。 6.訂有工作人員參與機構外各類教育訓練辦法。 7.參與各類機構外教育訓練之人員應有心得報告。	文件檢閱 1.檢閱辦理在職教育訓練之項目、內容及紀錄，相關訓練證明請以正本呈現。 2.工作人員係指主任(院長)、社工、護理人員、照顧服務員及其他專任醫事人員。 3.任職滿1年者至少接受機構外訓練20小時；未滿1年者按任職月數比例計算。(機構內辦理者，課程經主管機關審查核定並有外部人員參加,或參加符合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法所訂附件四「長照服務人員繼續教育之實施方式及積分表」所列實施方式第1項之課程，其積分經採認者,均視同機構外訓練。) 4.急救相關訓練(含外籍看護工)包含CPR或ACLS，其時數包含於在職教育訓練時數中。 5.本次評鑑對員工受訓資料之檢視以評鑑當日仍在職之員工為準。 6.醫事人員訓練時數以從醫事系統列印出來之時數,或參加符合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法所訂附件四「長照服務	E.符合未達 4 項。 D.符合其中 4 項。 C.符合其中 5 項。 B.符合其中 6 項。 A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				人員繼續教育之實施方式及積分表」所列實施方式第1項之課程，其積分經採認者為準，其餘均不認列；另護理人員雖已受6年120小時之教育訓練，惟每年仍應有至少20小時之在職訓練。		
	A15	廚工及供膳人員領照及接受教育訓練情形	1.負責膳食廚工應有丙級以上餐飲技術士執照。 2.每年至少接受8小時營養及衛生之教育訓練。	文件檢閱 1.檢閱機構廚工是否具有丙級以上餐飲技術士執照。 2.檢閱機構廚工每年接受營養及衛生相關教育訓練紀錄。 3.廚工及供膳人員每年8小時營養及衛生之教育訓練係指接受外部(如餐飲工會等)之訓練。 4.老人福利機構膳食不可外包。	E.完全不符合。 C.符合第1項。 A.完全符合。	

B、專業照護品質(計 31 項)(占評分總分 40%)

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	B1	定期召開服務品質會議及其辦理情形	1.定期(至少每 3 個月)召開機構內部服務品質相關會議，應包含服務品質及工作改善等內容，並針對提升服務品質內容做議題討論。 2.會議決議事項須有執行及追蹤管考制度。	文件檢閱 現場訪談 1.與工作人員會談。 2.檢視會議紀錄是否確實依決議事項執行及追蹤管考制度之落實。 3.檢視每次會議是否有針對提升服務品質做議題討論。	E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項。 B.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 A.完全符合。	
二級加強項目	B2	個案服務計畫與評值及管理情形	1.新進服務對象應於入住 72 小時內完成個別化服務，包括身體、心理及社會需求評估等。 2.至少每 3 個月(安養機構 6 個月)或依服務對象需要評估服務對象身體(含營養)、心理、社會、認知及活動功能。 3.執行服務措施與照顧計畫一致，並每半年至少 1 次依評估結果與服務對象或家屬共同討論修正照顧計畫。 4.建立每位服務對象的資料檔，並依規定年限妥善保存。依相關法規制定個案資料調閱辦法，並有相關調閱紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.抽閱檢視至少 5 位服務對象個案服務計畫等相關文件。 2.請教各類專業人員(個管師、社會工作人員、護理人員、其他專業人員)如何針對服務對象需求進行評估、擬定照護計畫及評值結果並持續進行修訂。 3.檢閱服務對象體重測量紀錄。	E.完全不符合。 D.符合第 1、2 項。 C.符合第 1、2、3 項。 B.符合第 1、2、3 項，且第 4 項部分符合。 A.完全符合。	
	B3	機構資訊化建置及管理情形	1.有服務單位網頁介紹服務內容(含收費標準)。 2.訂有資訊管理規範(含安全管理機制)。 3.有服務對象管理系統，並隨時更新內容。 4.有專人維護。	文件檢閱 實地察看 1.檢閱資訊使用管理規範及資訊安全管理規範。 2.請工作人員實際操作電腦，以確定是否有密碼系統及權限別。 3.機構網頁可包括部落格及 facebook 等方便民眾公開搜尋及瀏覽者。	E.完全不符合。 D.符合其中 1 項。 C.符合其中 2 項。 B.符合其中 3 項。 A.完全符合。	管理系統以衛生福利部長期照顧司權管之長照機構暨長照人員管理資訊系統為主。
	B4	服務對象適應輔導或支持措施	1.訂有服務對象適應輔導或支持措施(含環境、人員、權利及義務等之解說)。 2.對出現適應不良或情緒不穩之服務對象有輔導關懷及處理，若出現嚴重適應不良或	文件檢閱 現場訪談	E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項，且	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			嚴重情緒不穩之服務對象有社工、醫護或其他相關專業人員協處，上開情形皆有完整紀錄。 3.能確實回應服務對象之需求，並留有紀錄。		第 2 項部分符合。 B.符合第 1、2 項。 A.完全符合。	
	B5	跨專業整合照護執行情形	1.訂有轉介或照會之條件、流程、表單等機制。 2.每 3 個月召開專業聯繫會或個案討論會(至少 3 種不同領域人員參與)，並有紀錄及追蹤。 3.依服務對象需求，確實轉介或照會醫療團隊或其他專業，且有紀錄及追蹤。	文件檢閱 現場訪談 1.抽閱檢視至少 5 位服務對象之個案服務紀錄。 2.請教工作人員轉介照會之作法。 3.跨專業人員包含專任及兼任人員(亦包括照顧服務員)。 4.檢視專業人員之建議，是否落實於照顧服務中。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	
	B6	服務對象團體或社區活動辦理情形	1.訂有符合服務對象需求之各類文康活動或團體工作年度計畫，內容多元，涵蓋動態及靜態活動，並有鼓勵服務對象參與之策略。 2.有專人負責或規劃服務對象的個別、團體、社區活動。 3.每月至少辦理 1 次團體或社區活動(可配合節慶)，並有紀錄(內容包含：活動辦理時間、參加成員、活動內容、活動過程、量與質之評值成果、活動照片…等)，且應評值活動對服務對象的助益。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視社交、活動辦理紀錄。 2.請教服務對象參與社交、活動之情形。 3.檢視參與成員之個別評估紀錄。	E.完全不符合。 D.符合其中 1 項。 C.符合其中 2 項。 B.符合其中 2 項，且餘 1 項部分符合。 A.完全符合。	
	B7	社區資源聯結及運用情形	1.訂有社區資源聯結及運用之相關計畫及鼓勵、協助服務對象參與社區交流或宣導服務之策略。 2.接受社區團體進入服務單位辦理交流活動。 3.各項活動均留有紀錄(內容包含：活動辦理時間、參加成員、活動內容、活動過程、量與質之評值成果、活動照片…等)。 4.建立三處以上之多元化社區相關服務網絡(例如：志工人力資源、醫療資源、福利資	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視機構之社區相關服務網絡。 2.檢視外展活動之計畫書或參與居民之簽到單或活動之照片。 3.社區提供之設施設備。 4.訪談機構內服務對象是否有參與社區活動。	E.完全不符合。 D.符合其中 1 項。 C.符合其中 2 項。 B.符合其中 3 項。 A.完全符合。	有關基準說明第 4 項「定期盤點更新」部分，以指標公告日後之資料為主。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			源、經濟補助資源、社區關懷據點等資料檔案)，並定期盤點、更新。			
	B8	與家屬互動及提供服務情形	1.訂有家屬教育之年度計畫，內容需含機構防災、公共安全議題宣導，及鼓勵家屬與服務對象互動之策略。 2.家屬與服務對象互動(如家屬探訪或服務對象外出與家屬聚會)須留有紀錄。 3.每年至少辦理 2 次以上符合主題之家屬教育或家屬座談會或聯誼活動，並留有相關文件，如簽到單、活動紀錄(內容包含：活動辦理時間、參加成員、活動內容、活動過程、量與質之評值成果、活動照片…等)。 4.每季至少 1 次與每位服務對象之家屬電訪或會談了解其需要(無家屬之服務對象除外)，提供支持服務並有紀錄。	文件檢閱 1.檢閱家屬探視作業規範、鼓勵家屬探訪的策略。 2.檢閱鼓勵家屬探視紀錄、文件之資料。 3.檢閱機構家屬座談會及家屬教育活動辦理紀錄。 4.檢閱家屬與服務對象互動紀錄。	E.完全不符合。 D.符合其中 1 項。 C.符合其中 2 項。 B.符合其中 3 項。 A.完全符合。	有關基準說明第 1 項「內容需含機構防災、公共安全議題宣導」部分，以指標公告日後之資料為主。
	B9	提供服務對象例行及必要之醫療服務情形	1.聘有特約醫師或與醫療院所訂有診察(巡診)服務及緊急後送合約。 2.新入住服務對象須於 1 個月內完成醫師診察及評估工作，並有醫療診療服務紀錄。 3.每 3 個月(長期照顧機構每 1 個月)診察(巡診)，並有完整診察紀錄。 4.能即時處理服務對象健康問題，並有完整紀錄。 5.依服務對象個別需求提供巡診並檢討醫療處置。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構與特約醫療院所訂定之合約。 2.抽查檢閱至少 5 位服務對象醫師評估紀錄。 3.請教服務對象醫師巡診之情形。	E.完全不符合。 D.符合第 1、2 項。 C.符合第 1、2、3 項。 B.符合第 1、2、3、4 項。 A.完全符合。	
二級加強項目	B10	防疫機制建置情形	1.服務對象體溫每日至少測量 1 次，工作人員體溫每週至少測量 1 次，且有完整紀錄，並依「人口密集機構傳染病監視作業注意事項」規定按時上網登載。 2.呼吸道傳染病、腸道傳染病、不明原因發燒及群聚感染事件應訂有作業流程及通報辦法且依規定按時通報。 3.配置洗手設施及實施手部衛	文件檢閱 現場訪談 實地察看 1.檢閱通報作業流程。 2.訪談工作人員是否熟悉。 3.檢閱服務對象及工作人員體溫紀錄表，是否每日量測服務對象及工	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2、3 項。 A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			生作業。 4.制定感染管制手冊確實執行並定期更新。	作人員體溫至少1次及有否異常。 4. 檢閱服務對象體溫通報資料，口述或實際操作電腦。 5. 每間寢室有洗手設施包含(乾)洗手液或酒精性消毒液且在效期內。 6. 實地察看房間洗手設施。 7. 抽測工作人員是否會正確洗手。 8. 應有增加針對家屬或訪客的防疫機制。		
	B11	服務對象處方藥品安全管理情形	1.藥品依規定儲存區分，且均在有效期限內。 2.藥品盛裝上有清楚標示姓名及服用時間及劑量。 3.非專業人員不易取得。 4.不再使用之管制藥品應送交健保特約藥局或醫療院所回收處理或銷毀。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1. 訪談機構服務對象與護理人員藥品使用及管理情形。 2. 檢閱服務對象用藥紀錄。 3. 實地察查藥品儲存情形。 4. 檢閱管制藥品回收處理或銷毀紀錄。 5. 依據管制藥品管理條例第 24 條規定：「管制藥品應置於業務處所保管；其屬第一級至第三級管制藥品者，並應專設櫥櫃，加鎖儲藏。」	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2、3 項。 A.完全符合。	
	B12	提供服務對象藥事服務情形	1.由醫護人員執行處方及給藥，並確實執行三讀五對，且有紀錄。 2.每位服務對象有完整之用藥紀錄。 3.每 3 個月由藥師提供 1 次藥物管理、諮詢或指導並有紀錄。 4.對於服務對象用藥能觀察用藥反應、交互作用及重複用	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.訪談機構服務對象與護理人員服務對象藥品使用情形。 2.檢閱服務對象用藥紀錄。 3.檢閱藥師提供之	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2、3 項。 A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			藥，必要時與醫師或藥師諮詢，並有追蹤紀錄。	藥物管理或指導紀錄。		
	B13	服務對象跌倒預防、處理及監測情形	1.訂有服務對象跌倒預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生跌倒案件應逐案及定期(至少每半年)進行分析，檢討並有改善方案。 2.針對服務對象跌倒有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項。 B.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 A.完全符合。	
	B14	服務對象壓力性損傷預防、處理及監測情形	1.訂有服務對象壓力性損傷預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生壓力性損傷案件應逐案及定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。 2.針對服務對象壓力性損傷有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項。 B.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 A.完全符合。	安養機構不適用。
	B15	服務對象疼痛偵測與處理情形	1.納入生命徵象評估，含疼痛開始時間、位置、嚴重度、持續時間、緩解及加重因素。 2.訂有符合服務對象年齡及能力之疼痛評估措施、處理辦法及流程。 3.確實執行與記錄疼痛處理與反應。 4.依評值結果修正處置措施。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視相關資料。 2.請教工作人員，如何執行。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2、3 項。 A.完全符合。	
	B16	服務對象約束處理及監測情形	1.訂有服務對象約束處理辦法及流程，並確實執行，如有約束個案應定期(每季)進行分析，檢討並有改善方案。 2.須經醫師診斷或護理人員專業判斷，並有個別化評估。 3.有服務對象、家屬或委託人之同意書(自簽訂日起 3 個月內有效)；無法定代理人或監護人者，應依主管機關規定為之。 4.約束過程中並應隨時監測且有完整紀錄。 5.無不當之約束。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視相關資料。 2.請教工作人員，如何執行。 3.公費安置且無家屬或法定代理人者由委託之直轄市、縣(市)政府代表簽署同意書。	E.完全不符合。 D.符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合。 C.符合第 1、2、3 項，且第 4 項部分符合。 B.符合第 1、2、3、4 項，且第 5 項部分符合。 A.完全符合。	安養機構不適用。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	B17	服務對象感染預防、處理及監測情形	1.有服務對象感染預防評估措施、處理辦法及流程，並確實執行，如有發生感染案件應逐案及定期(至少每半年)檢討並有改善方案。 2.針對服務對象感染有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項。 B.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 A.完全符合。	
	B18	服務對象非計畫性住院處理及監測情形	1.訂有服務對象非計畫性住院處理辦法及流程，並確實執行，如有發生非計畫性住院案件，應逐案及定期(每季)進行分析、檢討並有改善方案。 2.針對非計畫性住院之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視資料。 2.請教工作人員，如何執行。	E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項。 B.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 A.完全符合。	
	B19	服務對象非計畫性體重改變處理及監測情形	1. 訂有服務對象非計畫性體重改變處理辦法及流程，並確實執行，如有發生非計畫性體重改變案件，應逐案及定期(至少每半年)進行分析、檢討並有改善方案。 2. 針對非計畫性體重改變之服務對象有監測紀錄，且紀錄完整。	文件檢閱 現場訪談 1. 非計畫性體重改變係指 30 天內體重改變±5%以上。 2.檢視資料。 3.請教工作人員，如何執行。 4. 查核每位服務對象每月至少追蹤測量體重 1 次，並有紀錄。	E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項。 B.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 A.完全符合。	
	B20	提供管路移除(鼻胃管及導尿管等)之增進照護計畫及執行情形	1.訂有完整的管路移除(鼻胃管及導尿管等)作業規範與照護計畫。 2.確實依照護計畫執行，並有逐案服務紀錄。 3.執行成效有改善原機能問題。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機能增進的護理計畫(如進食吞嚥練習、膀胱訓練)。 2.完整的作業規範包括：目的、護理對象、執行方法、評值方法等。 3.請教工作人員如何執行。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	1.安養機構不適用。 2.未收容管灌個案者不適用鼻胃管移除指標。 3.未收容導尿管

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
						個案者不適用導尿管移除指標。 4.本指標適用對象為經醫師、護理人員或語言治療師等評估為可移除管路者。
	B21	工作人員及服務對象定期健康檢查及健康管理情形	1.工作人員到職前及服務對象入住前應完成健康檢查，檢查項目包括胸部X光、糞便檢查(阿米巴性痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗陰性)、血液常規及生化、尿液檢查，並完整有紀錄。新進工作人員還應有 B 型肝炎抗原抗體報告。 2.在職工作人員及服務對象每年接受 1 次健康檢查，至少包括胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查，並完整有紀錄。 3.廚工及供膳人員除上述檢查項目外，另須增加 A 型肝炎、傷寒(糞便)及寄生蟲檢查。 4.針對個別檢查結果進行追蹤處理與個案管理。	文件檢閱 1.檢閱健康檢查報告書及相關處理紀錄。健康檢查報告書應有醫師判讀後核章。 2.工作人員包括自行聘用、兼職及外包之人力，不得以勞工檢查代替，因該檢查不符合感染管制要求。 3.外籍勞工檢查次數依勞工主管機關規定辦理。 4.以衛生福利部疾病管制署公告之人口密集機構感染管制措施指引為原則： (1)服務對象入住時應有最近 3 個月內胸部 X 光檢驗報告；入住前 1 週內阿米巴性痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗(以糞便檢體為	E.完全不符合。 D.符合其中 1 項。 C.符合其中 2 項。 B.符合其中 3 項。 A.完全符合。	有關評核方式／操作說明第 5 項，以指標公告日後之資料為準。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				主)書面報告。未提出書面報告者,應收住於獨立或隔離空間,經採檢確認無傳染之虞後,始能進住一般住房。 (2)服務對象每年接受體檢,可配合成人健檢或老人健檢，若無腸道症狀,體檢項目可不包括阿米巴性痢疾、桿菌性痢疾。 (3)由醫院入住之服務對象,直接從醫院轉入並已做過體檢,惟阿米巴性痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗醫院未驗,若為緊急入住,應先將服務對象隔離,並在病歷內載明原因及補驗日期。 5.新到職工作人員的胸部X光檢驗報告應為最近3個月內，阿米巴性痢疾、桿菌性痢疾及寄生蟲感染檢驗須在到職前一星期內檢查。		
	B22	侵入性照護之執行情形	1.訂有抽痰、換藥、換管路等侵入性技術之照護標準作業流程，並由護理人員執行。 2.護理人員依標準作業流程執行且技術正確。 3.定期稽核侵入性照護技術之正確性。 4.依稽核結果，有檢討及改善措施。	文件檢閱 現場抽測 現場訪談 1.檢閱相關技術之標準流程及稽核制度。 2.抽測護理人員正確執行抽痰、換藥、換管路等侵入性照護。(其中一樣即可) 3.訪談服務對象該機構之侵入性照護由誰執行。	E.完全不符合。 D.符合第1、2項。 C.符合第1、2、3項。 B.符合第1、2、3項，且第4項部分符合。 A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	B23	提供緊急送醫服務情形	1.訂有緊急送醫辦法及流程，並有明確之醫療資源網絡。 2.送醫前視需要提供必要之急救措施。 3.服務單位備有緊急送醫之交通工具或有救護車合作契約。 4.緊急就醫服務之紀錄完整。 5.與家屬即時連繫之紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視緊急送醫流程。 2.特約救護車應備有相關之證明(含車輛定期保養、人員訓練證明等)。 3.檢視就醫服務紀錄與家屬有緊急連繫服務紀錄。 4.請教工作人員緊急送醫時之處理情形。	E.完全不符合。 D.符合第1、2項。 C.符合第1、2、3項。 B.符合第1、2、3、4項。 A.完全符合。	
	B24	服務對象及工作人員接受疫苗注射情形	1.依規定繕造、提報流感疫苗等預防接種名冊，並配合政策施打疫苗。未施打疫苗者之原因，留有紀錄。 2.具有鼓勵服務對象與工作人員接種疫苗之策略。	文件檢閱 檢閱預防性疫苗接種紀錄(疫苗接種清冊應有醫療院所完整核章)。	E.完全不符合。 C.符合第1項。 A.完全符合。	
	B25	提供服務對象日常活動情形	1.提供服務對象下床及安全評估，並協助每位可移動服務對象，每天至少下床2次，並確實執行且有紀錄；針對意識不清或昏迷的服務對象每天至少下床1次。 2.為利服務對象下床活動，應使用符合個別需求及維護身體功能之輔具。 3.照顧者依據物理/職能治療師(生)專業評估，每日提供簡易被動式肢體活動，確實執行並有紀錄。 4.依服務對象需求提供規律或有計畫性之感官刺激、認知功能訓練，確實執行並有紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢閱服務對象下床活動及確保服務對象基本活動之執行紀錄。 2.現場訪談服務對象下床頻率。 3.查看輪椅功能、清潔及是否適合個別服務對象需求並訪談服務對象。 4.服務對象下床活動係避免服務對象發生制動症候群，如果移動服務對象會造成服務對象傷害(例如骨折、顱內壓升高…等)，或醫師醫囑不能移動者，則可不下床。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1、2項。 B.符合第1、2項，且符合第3、4項其中1項。 A.完全符合。	安養服務對象不適用。
	B26	提供服務對象清潔(含身體、	1.每日整理服務對象之儀容(包括舌苔、口腔異味、鼻子、眼睛之清潔等)，提供足夠及清潔之寢具及衣物，且	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視服務對象之	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1、2項。	安養服務對象不適用基準2。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
		寢具及衣物)及翻身拍背服務情形	每週至少洗澡 2 次(夏天每週至少洗澡 3 次)，以保持服務對象服裝、儀容合宜且無異味。 2.協助臥床服務對象,至少每 2 小時正確執行翻身拍背，且翻身擺位正確。 3.尊重服務對象個人之裝扮，如髮型、衣物配件等。 4.紀錄內容與實際操作相符。	洗澡及清潔紀錄。 2.檢視機構提供予服務對象之寢具(含床、床單、冬夏棉被、被套、枕頭及枕頭套)是否足夠且整潔。 3.現場觀察服務對象之儀容是否有異味及個人衣物是否合宜。 4.實地察看服務對象之擺位與標示時段是否相符。 5.現場訪談服務對象。	B.符合第 1、2 項，且符合第 3、4 項其中 1 項。 A.完全符合。	
	B27	提升服務對象自我照顧能力之促進及相關輔具運用情形	1.訂有協助及鼓勵服務對象增進自我照顧能力之辦法或策略。 2.落實增加服務對象自我照顧能力之措施，例如提供服務對象最少必要之協助、鼓勵服務對象自己照顧自己，如自己吃飯、翻身、如廁等，確實執行並有紀錄。 3.落實依服務對象需要提供各類適切、安全的生活輔具如進食、穿脫衣服、盥洗清潔、行動(如：輪椅有個別化需求等特殊配備，且煞車功能良好，大小適合個別人體尺寸)、如廁等生活輔助器具及支持環境。 4.提供服務對象衛生保健及健康生活方式等衛教。 5.提供服務對象其他生活照顧服務，包括：協助購物服務、郵電服務、陪同就醫、服藥提醒等。 6.有電視、音響、影音等適當之康樂設備，以及適當的書報類、棋奕類、美勞類、運動健身類等設備及器材，且落實使用並有相關紀錄。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.觀察機構具有適合服務對象使用之生活輔助器具。 2.檢視機構鼓勵服務對象具體策略。 3.檢視服務對象之照護紀錄。 4.檢視機構提供予服務對象之各類輔具及支持環境。 5.請教服務對象日常如何使用各類輔具。 6.請機構說明提供服務對象其他生活照顧服務項目。	E.完全不符合。 D.符合第 1、2 項。 C.符合第 1、2、3 項。 B.符合第 1、2、3 項，且符合第 4 項至第 6 項其中 2 項。 A.完全符合。	
	B28	服務對象膳食及菜單擬定情	1.菜單由專任或特約營養師擬定並提供諮詢。 2.提供營養、衛生且多變化之菜色，並達營養均衡原則。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢閱菜單等紀錄	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1 項,且符合第 2 項至	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
		形	3.提供至少 2 星期之循環菜單，且與每日餐食相符。 4.每週至少提供 1 次快樂餐。	與文件。 2.實地察看供食內容。 3.現場訪談服務對象，機構提供多樣化食物的服務方式及頻率。 4.快樂餐主要是讓服務對象依個人偏好自由選擇餐點，並非準備很多餐點供服務對象選擇，不需進行熱量分析。	第 4 項其中 1 項。 B.符合第 1 項，且符合第 2 項至第 4 項其中 2 項。 A.完全符合。	
	B29	提供個別化飲食情形	1.依服務對象疾病類別、生理狀況與需求(如糖尿病、腎臟病、心臟病、體重過輕或肥胖、痛風等)，設計並提供個別化飲食。 2.對營養指標異常之服務對象，有營養師介入個別化改善措施，且定期評值追蹤及修正飲食照護計畫。 3.提供之食物質地應符合服務對象之生理需求，如：一般飲食、細碎、軟質、流質、管灌等。 4.依服務對象生活習慣或宗教因素提供符合個人偏好之食物(如素食者或有禁忌者)。 5.每半年至少 1 次進行膳食滿意度調查，並將改善意見落實於改進膳食服務。	文件檢閱 實地察看 1.檢視服務對象營養照護紀錄。 2.現場了解服務對象個別化餐食提供情形。	E.完全不符合。 D.符合其中 2 項。 C.符合其中 3 項。 B.符合其中 4 項。 A.完全符合。	有關基準說明第 5 項「每半年至少 1 次」部分，以指標公告日後之資料為主；指標公告日前為「每年至少 2 次」。
	B30	依服務對象個別需要提供適宜餐具及容器情形	1.備有配合服務對象個別化之餐具，如缺口杯、易握把柄湯匙刀叉、高邊盤等，並落實提供服務對象合宜之餐具。 2.機構用餐餐具，非全為不鏽鋼材質，除特殊情形外，不應使用免洗餐具。 3.有私人餐具、飲用水用具。	實地察看 現場訪談 1.實地察看服務對象供食情形，有個別化餐具、杯子。 2.機構可使用不鏽鋼餐具，但不能全部都是。 3.每位服務對象有私人餐具、飲用水工具，並有明確標示。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	B31	管灌服務對象餵食情形	1.管灌服務對象有個別之灌食空針，使用過程符合衛生清潔原則。 2.灌食配方成分、份量與溫度適合服務對象個別需要;食物不全是商業配方，每日至少管灌一次自然食材。 3.灌食技術正確(管路位置確認，回抽，空針高度正確，流速適當)。 4.灌食時及灌食後注意服務對象需求與感受(姿勢維持如 1 小時內，頭頸部抬高 30 至 45 度；管灌時對服務對象說明或打招呼)。 5.無食物或藥物殘留，灌食管路維持暢通。	文件檢閱 實地察看 1.檢閱服務對象飲食紀錄是否給予合宜的治療飲食。 2.實地察看是否有使用個別的空針。 3.管灌飲食可以全部為天然食材，但須注意熱量是否足夠。但不可全為商業配方。 4.果汁算新鮮食材。 5.檢測機構工作人員管灌技術正確性。	E.完全不符合。 D.符合第 1、2 項。 C.符合第 1、2、3 項。 B.符合第 1、2、3、4 項。 A.完全符合。	1.無管灌服務對象不適用。 2.天然食材之果汁並非指商業販售包裝稀釋過後的果汁，必須為攪打的食材。

C、安全環境設備(計 16 項) (占評分總分 25%)

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	C1	公共空間及寢室空間採光、照明及通風設備情形	1.每間寢室都有自然採光及照明設備，且通風佳，無異味。 2.公共空間有良好採光及照明設備，且通風佳，無異味。 3.可依服務對象不同溫度需求，於寢室提供調整冷暖之設施。 4.寢室配置可調整光度之照明燈具。 5.未靠窗之公共空間，有充足人工照明。 6.未靠窗之公共空間，有充足空調設備。	實地察看 1.察看機構公共空間和寢室採光、照明設備及通風性是否合宜。 2.公共空間係指寢室以外，服務對象可活動的空間(包含走道)。	E.完全不符合 D.符合第 1、2 項。 C.符合第 1、2 項，且符合第 3 項至第 6 項其中 2 項。 B.符合第 1、2 項，且符合第 3 項至第 6 項其中 3 項。 A.完全符合。	
	C2	儲藏設施設置情形	1.具有輔具及傢俱、個人物品及消耗性物品之儲藏空間。 2.易燃或可燃性物品、被褥、床單存放櫃及雜物之公共儲藏空間，應隨時上鎖。 3.儲藏室及儲存易燃或可燃性物品之房間，應建置適用之火警探測器或自動撒水頭。 4.各儲存物品之空間具分類標示及擺放整齊，定期盤點並有紀錄。	實地察看 文件檢閱 1.察看機構儲藏空間或設施是否設於機構立案處。 2.個人物品及消耗性物品係指被褥、床單及用品雜物。 3.易燃或可燃性物品、被褥、床單存放櫃及雜物之公共儲藏設施，依其儲藏方式應有密閉性。 4.儲藏空間具分類標示，其物品擺放整齊。 5.檢視儲藏設施定期整理紀錄。 6.定期係指有固定時間即可。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2、3 項。 A.完全符合。	有關基準說明第 3 項係參考 105 年老人福利機構評鑑指標 C2.2 消防安全設備設置、檢修申報及管理情形之基準說明第 5 項內容。
	C3	日常活動空間(如餐廳、閱覽區、活動區、會客區)及設施、設備設置	1.餐廳設置區位符合便利性，其設施設備、動線，可滿足服務對象之需求。 2.日常活動空間之位置符合服務對象使用之需求及便利性，且每週至少一次清潔環境，並有紀錄。 3.日常活動空間有足夠之設施設備，滿足服務對象交誼所需。 4.具其他用途亦須符合相關規	現場察看 文件檢閱 1.現場察看機構交誼空間、餐廳設施設備設置情形。 2.檢視定期清掃紀錄。 3.訪問服務對象使用情形。 4.每樓層均有活動空間。	E.完全不符合。 D.符合其中 1 項。 C.符合其中 2 項。 B.符合其中 3 項。 A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
		情形	定。	5.具其他用途亦須符合相關規定，如交誼空間做為餐廳使用，須符合餐廳設施之規定，必須具備餐廳該有的餐桌椅可供服務對象用餐。		
一級必要項目	C4	寢室及浴廁緊急呼叫系統設置情形	1.浴室、廁所及寢室應設有緊急呼叫設備。 2.緊急呼叫設備功能正常。 3.緊急呼叫設備，設置位置適當。 4.有人按鈴，服務人員能立即反應處理。	現場察看 現場察看機構內浴室、廁所及寢室緊急呼叫設備設置情形，並現場測試設備之功能。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2、3 項。 A.完全符合。	
二級加強項目	C5	昇降機(電梯)設置情形	機構內每幢 2 層樓以上建築物應至少設置 1 座無障礙昇降機，且該昇降機應符合「建築物無障礙設施設計規範」設置之規定： 1.昇降機門的淨寬度不得小於 90 公分，機廂之深度不得小於 135 公分。 2.昇降機設有點字之呼叫鈕前方 30 公分處之地板，應作 30 公分×60 公分之不同材質處理。 3.昇降機前方之輪椅迴轉空間，有直徑 150 公分以上之輪椅迴轉空間。 4.點字設施、標誌及輪椅乘坐者之操作盤。 5.至少二側設置扶手。 6.未設置昇降機，但屬專供具行動能力者使用之建築物，其無障礙通路應可到達一般住民使用之公共空間（如餐廳及集會廳等），且無障礙通路(或其替代改善設施)可到達之房間數超過總房間數 50%以上者。	現場察看 未設置昇降機，但屬專供具行動能力者使用之建築物，其無障礙通路應可到達一般院民使用之公共空間(如餐廳及集會廳等)，且無障礙通路(或其替代改善設施)可到達之房間數超過總房間數 50%以上者視為符合。	E.不符合。 D.符合其中 3 項。 C.符合其中 4 項。 B.符合其中 5 項。 A.完全符合或符合既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。	1.「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。 2.「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，業

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
						經內政部於107年4月20日台內營字第1070805521號令發布。
二級加強項目	C6	無障礙浴廁及洗澡設備之設置與使用情形	無障礙浴廁應符合「建築物無障礙設施設計規範」之下列規定： 1. 出入口高差、寬度、門開關方式及地面材料止滑。 2. 設置扶手協助變換姿勢及防止滑倒。 3. 輪椅之迴轉空間，馬桶之設計與空間足供可自行使用輪椅者橫向移坐，具有扶手，並應兼顧主要服務者之特性。 4. 洗臉盆及鏡子。 5. 多人使用之浴廁，應有適當的隔間或門簾。 6. 至少設置兩處求助鈴。	現場察看 1.97年7月1日以前領得建造執照之建築物，依85.11.27修正施行建築技術規則條文檢視，惟不符上開條文之舊有建築物可申請替代改善方案計畫並提出縣市政府核可證明。 2.97年7月1日以後領得建造執照之建築物，依內政部「建築物無障礙設施設計規範」檢視。 3.每幢建物至少設置1處無障礙浴廁。 4.無障礙廁所及浴室出入口應無高差，若有高差應設置坡道或昇降設備。 5.無障礙浴室及廁所合併設置者，浴室及廁所皆應有適當隔間(隔簾)，且不可上鎖。	E.完全不符合。 D.符合其中3項。 C.符合其中4項。 B.符合其中5項。 A.完全符合或符合既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則或已依經核可之替代計畫改善完成。	1.「幢」係指建築物地面層以上結構獨立不與其他建築物相連，地面層以上其使用機能可獨立分開者。 2.「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，業經內政部於107年4

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
						月20日台內營字第1070805521號令發布。
二級加強項目	C7	餐廳、廚房之設施設備與環境清潔衛生情形	1.訂有廚房作業標準(至少應包含設施設備之清潔、檢查、垃圾及廚餘之處理方式)及食材儲存之作業標準，且落實每日環境管理並有紀錄。 2.餐廳環境維持清潔，且有定期清掃及消毒之紀錄。 3.具乾貨、冷凍及冷藏食材之設備，並有定期溫度監控管理與紀錄，且生、熟食材分開儲存管理，並有進貨及定期檢查之紀錄。 4.食物檢體留存(整份或每樣食物200公克)分開裝盛，標示日期及餐次，冷藏存放48小時。 5.洗碗及洗菜應分槽處理。 6.餐廳設置區位符合便利性，其設施設備、動線，可滿足服務對象之需求，且設置區位符合便利性。	文件檢閱 現場察看 1.檢視廚房(或配膳室)、餐廳現場環境、設施設備及每日環境管理紀錄。 2.檢視及量秤食物檢體留存之餐數及重量。 3.現場檢視食材儲存設備之保存溫度及分類儲放情形。 4.老人福利機構之膳食不可外包。 5.檢視餐廳定期清掃及消毒紀錄。 6.餐廳設置區位係指失能服務對象能夠在生活群或照護單元內即有用餐空間，而不需離開其生活群或照護單元。 7.「定期」意指固定時間即可。 8.設施設備可滿足服務對象之需求係強調餐廳之傢俱、通行空間應能符合使用輔具者之需求。	E.完全不符合。 D.符合第1、2項。 C.符合第1、2、3項，且符合第4項至第6項其中1項。 B.符合第1、2、3項，且符合第4項至第6項其中2項。 A.完全符合。	有關基準說明第4項「整份或每樣食物200公克」部分，以指標公告日後之資料為主，指標公告日前為「整份或每樣食物100公克」。
	C8	污物、事業廢棄物處理及環境病媒、蟲害防治	1.訂有機構污物處理辦法及流程。 2.有獨立之污物處理空間；污物處理及動線，符合感染管制原則。 3.機構內外環境清潔且無異味。每3個月機構內外環境	實地察看 文件檢視 1.檢視機構污物處理辦法及流程。 2.現場察看機構污物處理動線應符合感染管制原則。	E.完全不符合。 D.符合第1、2項。 C.符合第1、2、3項，且符合第4項至第7項其中2項。	1.有關基準說明第7項，以指標公告日後之資料為

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
		情形	消毒1次並有紀錄。 4.備有效期內廢棄物委託處理合約。 5.廢棄物定時清理、定點存放且有專人處理，依廢棄物清理法之規範進行分類。 6.有具體杜絕蚊蟲害之防治措施及設施，如紗窗、紗門等。 7.每半年委外病媒防治業作病媒、害蟲防治，應有佐證文件。	3.「動線」係指污物袋車通往污物處理空間時避免直接穿越用餐區和備膳之配膳室、廚房等空間。穿越用餐空間係指從用餐空間穿越過去，若是經由鄰近既有連接走道輸送則不屬之。 4.實地察看廢棄物處理(分類、儲存、清運等)，並訪談工作人員廢棄物之處理，以確認與機構之事業廢棄物清理計畫一致性。 5.若有合作醫院處理廢棄物者，需提供合作醫院處理之相關佐證文件。 6.機構內外環境消毒作業可自行進行，亦可委外進行，惟均需有消毒紀錄資料可查證。 7.檢閱清掃、消毒、病媒害蟲防治、檢討改進等相關紀錄，若委外進行，請提供合約。	B.符合第1、2、3項，且符合第4項至第7項其中3項。 A.完全符合。	主；指標公告日前為「委外清潔公司作蚊蟲防治，應有佐證文件」。 2.病媒防治業合格名單可在「行政院環境保護署毒物及化學物質局-環境用藥許可證及病媒防治業網路查詢系統」查詢。
一級必要項目	C9	機構房舍使用、建築物防火避難設施與設備安全檢查簽證申報及消防安全設備設置、檢修及防火管理情形	1.建物現況與使用執照登載用途相符，並依規定辦理建築物防火避難設施與設備安全檢查簽證申報。現場置有檢查報告書及地方政府核發之審查合格證明文件。 2.依規定每半年委託消防設備師或消防設備士，定期檢修消防安全設備，其檢修結果依限報請當地消防機關備查，並備有4年內完整申報紀錄。 3.建立防火管理制度，且工作人員了解自身職責。 4.擔任防火管理人之人員應符合消防法施行細則第14條規	文件檢閱 實地查看 現場訪談 1.建築物防火避難設施與設備安全檢查簽證申報的平面圖必須與現況相符。 2.請主管機關提供機構立案及最新之平面圖，察看機構現況與原立案圖面是否符合；若於立案後空間有變更者，請另備最近由主管機關以	E.完全不符合。 D.符合第1、2項。 C.符合第1、2、3項，且符合第4項至第6項其中1項。 B.符合第1、2、3項，且符合第4項至第6項其中2項。 A.完全符合。	有關基準說明第4至6項，以指標公告日後之資料為主。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			定，且由社工、醫事人員、照顧服務員以外之管理或監督層次人員擔任。 5.機構應每個月自主檢查機構內部用電設備安全，並有紀錄。 6.機構應每半年一次委託用電設備檢驗維護業者定期檢驗機構內部用電設備，並有紀錄。	公文核備之空間平面圖。 3.依建築物公共安全檢查申報期間及施行日期表等相關規定辦理建築物公共安全檢查。 4.消防安全設備檢修申報情形： (1)依規定每半年辦理1次檢修申報。 (2)有近4年各次紀錄。 5.防火管理制度執行情形： (1)防火管理符合法規要求，並依消防機關核備之消防防護計畫執行防火管理業務。 (2)防火管理人之遴用及訓練符合規定，具有效期限內之初訓或複訓合格證書。並有日常用火用電、消防安全設備及防火避難設施等3項自行檢查表(應有最近1年之資料)。 (3)自衛消防編組為最新之人員編組情形，且能依員工上班情形，規劃假日、夜間或輪班之應變機制，並有聯絡電話等緊急聯絡方式。 (4)依法進行每年2次訓練，至少包含1次演練，並有近4年各次通報表等佐證資料。 (5)抽測自衛消防編組人員3人，詢問其對自身職責瞭解情形。		

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
一級必要項目	C10	疏散避難系統及等待救援空間設置	1.樓梯間、走道、出入口、防火門應保持暢通無阻礙物。安全梯出入口、防火區劃之防火門出入口等周圍 1.5 公尺地面上以標線明白標示。 2.逃生路徑為雙向（其中具備一座安全梯及兩個以上避難途徑）。 3.設置逃生路徑之防火門應往避難方向開啟並隨時保持關閉，或能與火警自動警報設備連動而關閉，且不需鑰匙即可雙向開啟。 4.設有等待救援空間並有排煙設計或有效排煙功能，或依法設有防火區劃。 5.火災時，中央空氣調節系統之電源開關能和火警自動警報設備連動而自動切斷，防止火煙蔓延。	現場實務觀察評估 1.101 年 12 月 31 日以前領得建造執照之建築物，等待救援空間應具防火區劃及排煙功能，考量限制火災範圍及提高存活率之目標，並須符合以下 3 項： (1)空間構造：以不燃材料建造，出入口為防火門。 (2)排煙設計：設置排煙設備或足夠面積之排煙窗。 (3)消防救助可及性：應考量有與戶外聯通之窗戶，或消防人員抵達後可自戶外進入救援之空間。 2.102 年 1 月 1 日以後領得建造執照之建築物，依 102 年 1 月 1 日施行後建築技術規則建築設計施工編第 99 條之 1 檢視。 3.原則上機構 1 樓不需設置等待救援區，惟若機構本身未能直接通向外部空間途徑時則必須設置。	E.完全不符合。 D.符合其中 2 項。 C.符合其中 3 項。 B.符合其中 4 項。 A.完全符合。	1.有關基準說明第 2 項逃生路徑部分，如為 100 年 7 月 1 日以前領得建造執照之建築物，如 C9 建築物防火避難設施與設備安全檢查簽證申報情形部分評核為合格者，則視同符合，並建議列為改善事項。 2.有關基準說明第 5 項，倘非使用中央空氣系統調節者，則視同符合。
一級必要項目	C11	訂定符合機構特性及需要之緊急災害應變計畫(Emergency Operation	1.對於火災、風災、水災、地震及停電等緊急災害，訂有符合機構與災害特性之緊急災害應變計畫與作業程序。 2.完備之緊急聯絡網及災害應變啟動機制，及具有適當的人力調度及緊急召回機制。 3.訂有防火及避難安全風險自主檢核計畫，落實執行並有紀錄。 4.應每年實施緊急災害應變演	審閱書面資料 現場實務觀察評估 1.緊急災害應變計畫應針對機構可能面臨之災害衝擊，進行風險評估及脆弱度分析後，訂定機構必要且可行之計畫與重點作業程序及項目包括：(1)完備之緊急聯絡網及	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2、3 項。 A.完全符合。	有關基準說明第 1 項「停電」部分，以指標公告日後之資料為主。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
		Plan,EOP)及作業程序，並落實演練	練 2 次，包括複合型緊急災害應變演練 1 次及夜間演練 1 次，並有演練之過程、檢討改善方案、紀錄(含照片)。	災害應變啟動機制，及具有適當的人力調度及緊急召回機制；(2)明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。(3)備有日夜間火災應變計畫。 2.現場檢閱機構緊急災害應變計畫、演練腳本、演練之相關紀錄(含照片)、演練後之檢討會議紀錄、檢討修正調和後之緊急應變計畫(含修正歷程及重點)等相關資料。		
一級必要項目	C12	訂定符合機構住民之疏散策略及持續照顧作業程序，並落實照顧人力之緊急應變能力	1.機構應於各樓層出入口張貼緊急避難平面圖(或逃生圖)，明確訂定各樓層住民疏散運送之順序與策略。 2.緊急避難平面圖(或逃生圖)應具比例，且標示所在位置並與機構現場方向、方位符合。 3.安排防火管理人、照顧服務員(含外籍看護工)、護理人員、替代役、家屬自聘看護工參與災害風險辨識、溝通及防救災之教育訓練，並落實應變救援能力。	審閱書面資料 現場實務觀察評估 1.緊急避難平面圖(或逃生圖)須標示張貼點之位置。 2.現場檢閱防火管理人、照顧服務員、護理人員、替代役及家屬自聘看護工參與災害風險辨識、溝通及防救災教育訓練之內容及紀錄。 3.抽測工作人員操作設施設備及疏散方式或工具等應變情形。	E.完全不符合。 D.符合其中 1 項。 C.符合其中 2 項。 B.符合其中 2 項，且餘 1 項部分符合。 A.完全符合。	1.依據消防法第 13 條規定:「一定規模以上供公眾使用建築物，應由管理權人，遴用防火管理人，責其製定消防防護計畫，報請消防機關核備，並依該計畫執行有關防火管理上必要之業務。」 2.有關基準說明第 3 項，

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
						以指標公告日後之資料為準。
	C13	隔離空間設置及使用情形	1.設有隔離空間且在立案面積內，並具獨立空調、衛浴設備及緊急呼叫設備。 2.隔離空間、位置符合感染管制相關規定。 3.明確規範隔離空間使用對象。 4.訂有各類(應包含呼吸道、泌尿道、腸胃道、皮膚性感染、住民轉換之消毒等項目)隔離措施標準作業流程，並依服務對象需求提供合宜的隔離照護技術。	文件檢閱 實地察看 1.檢閱隔離空間使用規定。 2.察看是否設置隔離空間及其動線。 3.隔離空間含在申請的床數中。 4.隔離空間適用對象為新入住或出院或疑似感染個案。 5.獨立空調、衛浴設備之隔離空間係屬感染管制之基本條件，其輸送之動線路徑須符合感染管制原則。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2、3 項。 A.完全符合。	
	C14	設備、儀器維護及辦理人員操作訓練情形	1.訂有設備、儀器定期維護之相關作業規定及人員操作訓練辦法。 2.廠商對於儀器設備有維護或定期校正之機制，並有紀錄。 3.於購入新設備及平時教育訓練時安排相關設備、儀器操作課程，並有紀錄。 4.定期查核各類設備、儀器操作技術，並備有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練辦法。 2.檢閱機構各類設備、儀器之人員操作訓練之課程內容與辦理紀錄。 3.檢閱機構之儀器有定期校正之紀錄。 4.定期查核各類設備、儀器操作技術之紀錄。 5.現場訪問及抽測工作人員操作情形。 6.設備儀器係指與服務對象照顧有關之床、輪椅、抽痰機、血壓計、製氧機及電器用品等。	E.完全不符合。 D.符合其中 1 項。 C.符合其中 2 項。 B.符合其中 3 項。 A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
一級必要項目	C15	護理站設施設備設置情形	1.護理站應有基本急救設備、準備室、護理紀錄櫃、藥品及醫療器材存放櫃、工作台、治療車及洗手設備。 2.各項設備定期維護且功能正常，藥品須在效期內。 3.每層樓設護理站或簡易護理工作站(機構內至少設有一處護理站)。 ※基本急救設備之項目包含：(1)氧氣；(2)鼻管；(3)人工氣道；(4)氧氣面罩；(5)抽吸設備；(6)喉頭鏡；(7)氣管內管；(8)甦醒袋；(9)常備急救藥品。 ＊常備急救藥品：Albuterol(Aminophylline 等支氣管擴張劑)1 瓶、Atropine5 支、Epinephrine(或 Bosmin 等升壓劑)10 支、Sodium bicarbonate5 支、Vena 5 支、Solu-cortef 5 支、50%G/W 3 支、NTG. Tab 數顆。	文件檢閱 實地察看 現場訪談測試 1.檢閱相關檢查保存紀錄。 2.現場抽驗工作人員各項用物熟悉度及急救設備功能。 3.訪談藥品、管制藥品、衛材等之保存管理情形。 4.安養機構應至少設置 1 處護理站，其護理站之急救藥物品項比照救護車裝備標準之「一般急救箱配備項目表」。 5.每護理站應至少備有 1 套急救設備。 6.簡易護理工作站備有一般急救箱。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2 項，且第 3 項部分符合。 A.完全符合。	
二級加強項目	C16	機構飲用供水設備安全及清潔情形	1.自來水塔每半年定期清潔保養並有紀錄。 2.自來水經飲用水設備處理後水質，每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群，且有檢驗報告。 3.非使用自來水者，須經飲用水設備處理，每 3 個月檢測水質之大腸桿菌群，其水源每3個月加測硝酸鹽氮及砷。 4.使用包裝用水者(如蒸餾水、礦泉水、海洋水或其他特殊水)，需附水質檢驗合格證明，並須在有效期限內，且應置放於陰涼處。 5.飲水機每月定期檢查保養並有紀錄。使用濾芯者，應依產品說明書所備註日期更換濾芯，若無規定，每 3 個月更換一次濾芯。	文件檢閱 實地察看 1.檢閱水塔、飲水機、開飲機清潔保養、飲用水檢驗、改善與補驗等紀錄。 2.每 3 個月係指每隔 3 個月內。	E.不符合。 A.完全符合。	

D、個案權益保障(計 9 項) (占評分總分 13%)

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
二級加強項目	D1	服務對象個案資料管理、統計分析與應用及保密情形	1.管理系統者明確訂定各使用者之權限，確保服務對象資料不外洩。 2.訂有服務對象管理系統之管理辦法(參照個人資料保護法，並包含肖像權同意書、借用標準及流程)。 3.對於服務對象管理系統之資料進行統計、分析，並配合衛生福利部政策上傳照顧服務資料，且隨時更新內容。 4.統計分析結果，有具體因應或改善措施，並作為內部改善品質之參考。	基本資料檢閱 現場訪談 1.與負責人員現場會談及操作。 2.檢閱服務對象資料之統計及分析相關文件。 3.檢閱機構個案資料管理系統之保密性。	E.完全不符合。 D.符合其中 1 項。 C.符合其中 2 項。 B.符合其中 3 項。 A.完全符合。	管理系統以衛生福利部長期照顧司權管之長照機構暨長照人員管理資訊系統為主。
	D2	與入住委託人訂立契約情形	1.應與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)訂立契約。 2.契約應給予服務對象至少 5 天的審閱期。 3.契約內容應完備(明定有服務項目、收費標準、雙方之權利義務及申訴管道)，保障服務對象權益，不得低於定型化契約之內容，且契約書不應有不得記載之事項。 4.當相關法規、服務對象、服務提供者條件變更時應更換契約。	文件檢閱 現場訪談 1.檢視契約資料。契約應核章完整。 2.與機構主任(院長)及服務對象會談有關契約內容事項。 3.審閱期之訂定屬於消費者保護法規範，惟考量服務對象緊急接受服務之狀況，必要時由機構逐條宣讀告知服務使用者並簽署契約，以保障服務使用者之權益。 4.直轄市、縣市政府委託安置個案無需契約審閱期。 5.公費服務對象應備有直轄市、縣市政府委託安置契約書；契約書應涵蓋定型化契約範本，其內容均能含括定型化契約範本及其附件所規範者，未能涵括其權利及義務則應另立契約。 6.緊急安置及保護	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2、3 項。 A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
				個案無需簽契約書。		
	D3	服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項訂定情形	1.訂有服務對象生活注意事項及家屬來訪注意事項。 2.前項注意事項應清楚告知服務對象及家屬並有紀錄，且於明顯處公告。 3.若有違反注意事項，應有處理或調整，並有紀錄。 4.依服務對象或家屬的狀況或反應適時處理或調整。	文件檢閱 現場訪談 現場察看 1.訪問服務對象有關生活注意事項內容。 2.如機構無違反注意事項個案，則視同符合基準說明第3項。	E.完全不符合。 D.符合第1項。 C.符合第1、2項。 B.符合第1、2、3項。 A.完全符合。	服務對象生活注意事項允許服務對象可自由和外界溝通。
	D4	服務對象或家屬申訴意見反應辦理情形	1.意見反應及申訴處理流程(含申訴管道)，應張貼於機構明顯處，且明確告知服務對象及家屬。 2.設置合適的意見反應/申訴管道。 3.有專人處理意見反應及申訴案件，申訴處理結果應回覆申訴者，並有紀錄。 4.每年分析意見反應及申訴案件，留有紀錄及追蹤。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視意見反應及申訴處理流程。 2.實地觀察意見反應/申訴管道設置情形。 3.請教服務對象對於申訴事件處理流程是否清楚。	E.完全不符合。 D.符合其中1項。 C.符合其中2項。 B.符合其中3項。 A.完全符合。	有關基準說明第3項「申訴處理結果應回覆申訴者，並有紀錄」及第4項「每年分析」部分，以指標公告日後之資料為主；指標公告日前，有關申訴案件為「定期分析」。
	D5	尊重服務對象信仰情形	1.尊重服務對象宗教信仰。 2.服務對象擁有自行決定參與宗教活動的機會。 3.有提供靈性關懷服務，並有服務紀錄。 4.設有簡易宗教設施，並可讓服務對象使用。	文件檢閱 實地察看 現場訪談 1.檢視個別靈性關懷服務紀錄。 2.訪問機構服務對象。	E.完全不符合。 D.符合其中1項。 C.符合其中2項。 B.符合其中3項。 A.完全符合。	有關基準說明第3項「服務紀錄」部分，以指標公告日後之資料為主。
二級加強項目	D6	居家情境佈置情形	1.個人空間隱私之維護，床與床之間應具隔離視線之屏障物，如：圍簾。 2.個人空間隱私之維護，監視器未設置於服務對象寢室及浴廁內。 3.床位旁有可擺放私人物品的櫥櫃或床頭櫃。 4.允許服務對象可攜帶個人物品，佈置自己的空間環境，	實地察看 1.現場察看服務對象之個人物品擺放情形。 2.現場察看機構個人空間是否具隱私性。	E.完全不符合。 D.符合其中1項。 C.符合其中2項。 B.符合其中3項。 A.完全符合。	

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			且不危及公共安全。			
	D7	服務對象財物管理及死亡遺產處理情形	1.訂有服務對象財物管理(如退休金或零用金代墊、代購費用管理、信託管理、重要財物保管、死亡遺產處理等)辦法。 2.清楚告知服務對象及家屬相關規定並有紀錄。 3.有專人協助處理且有紀錄。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱機構提供財產管理之資訊、編組、執行(保管、提領、發還)及稽核等紀錄、相關文件表單。 2.現場訪談服務對象是否知悉，與機構提供文件是否相符。 3.機構的角色主要是提供相關資訊與協助，並非實際管理或直接處理服務對象財務，如果服務對象有需要，機構有提供相關服務資訊或協助之紀錄，如服務對象無此需求時，在契約、工作手冊或相關資料中提供服務的資訊即算。 4.無家屬或家屬失聯服務對象應再檢視： (1)親屬關係建立及服務對象生前筆跡、書信等資料之完整性。 (2)查察遺產管理作業各項流程是否完整與如期辦理。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 B.符合第 1、2 項。 A.完全符合。	
	D8	提供緩和醫療及臨終照護措施	1.提供服務對象或家屬安寧緩和醫療(如：不施行心肺復甦術簽立、維生醫療抉擇)或病人自主權利法(如：預立醫療決定、預立醫療照護諮商)相關資訊。 2.訂有前述安寧緩和醫療或病	現場訪談 文件檢閱 1.檢閱機構提供之緩和醫療、安寧療護或病人自主權利法相關資訊，是否將資訊張貼於	E.完全不符合。 D.符合其中 2 項。 C.符合其中 3 項。 B.符合其中 4 項。 A.完全符合。	1.有關基準說明第 1 項至第 3 項以指標公告日後之資料

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			人自主權利法相關處理之作業流程規範、步驟，且訂有鼓勵服務對象或家屬針對 DNR 共同討論共識決定的機制。 3.訂有已簽訂 DNR 及未簽訂 DNR 的處理作業流程，並有實際案例。 4.提供服務對象或家屬臨終照護關懷相關處理流程或手冊。 5.協助家屬處理喪葬事宜，並有紀錄。	明顯處。 2.檢閱機構提供之臨終照護或關懷處理作業流程、規範及與家屬共同討論的紀錄。 3.現場訪談提供臨終關懷之人員，了解熟悉作業程度及辦理情形；並有不施行心肺復甦術或維生醫療註記之實際案例。		為主。 2.有關基準說明第3項部分，若無實際案例，視為符合。
	D9	辦理服務滿意度調查情形	1.每年至少辦理 1 次不具名滿意度調查。 2.滿意度調查包含服務內容、服務人員態度、設施設備等項目。 3.有調查分析報告。 4.依據調查結果分析及檢討，提出改善之措施。	文件檢閱 現場訪談 1.檢閱調查問卷及改善方案內容。 2.與家屬或服務對象訪談。	E.完全不符合。 D.符合第 1 項。 C.符合第 1、2 項。 B.符合第 1、2、3 項。 A.完全符合。	

E、服務改進創新(計 3 項) (占評分總分 2%)

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
	E1	前次評鑑建議事項改善情形	1.針對前次評鑑之改進事項擬訂具體改進措施。 2.確實執行，並有成效或說明無法達成改善目標之原因。	文件檢閱 現場訪談 1.與主任(院長)現場會談。 2.檢閱改善情形之相關文件。 3.檢視各相關建議是否依建議改善。 4.請主任(院長)說明改進內容及成效。	E.完全不符合。 D.第 1 項部分符合。 C.符合第 1 項。 B.符合第 1 項，且第 2 項部分符合。 A.完全符合。	第 1 次接受衛生福利部評鑑者，以機構接受地方政府最近 1 次評鑑之建議改善事項為主；亦未曾接受地方政府評鑑者，本項不適用。
	E2	創新或配合政策執行	1.提供具有創新或特色之相關措施，包括：服務對象安全(如優於法令之更高規格之設施設備等)、特殊族群創新照護服務模式、配合(參與)政策或試辦等相關計畫(獨力倡導、協助安置住民及防災演練等)至少 1 項。 2.前述服務具有具體實蹟(成效)。	現場訪談 文件檢閱 1.與負責人員現場會談。 2.配合(參與)政策或試辦等相關計畫由主管機關認定。	由評鑑委員共識決，最多加總分 2 分。	配合政策包含但不限以下內容： 1.加入防災社區計畫，並參與防災演練。 2.配合政府辦理防災演練擔任示範觀摩機構。 3.防火管理制度依法進行每年 2 次訓練中，至少包含 1 次演練及驗證。 4.每年實施緊急災害應變演練 4 次，除複合型緊急災害

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
						應變演練1次及夜間演練1次以外，另外2次可採桌上模擬討論，並以模擬家屬及服務對象參與，且有演練之腳本、過程、演練後之檢討會議及檢討修正方案。 5.收治照護愛滋感染者且符合以下3項： (1)訂有相關標準作業流程(SOP)。 (2)設有基礎設備及人員訓練。 (3)實際收治個案。
		評鑑期間之違規及重大負面事件紀錄	評鑑期間有違規事項，經查證屬實者。 違規事項：如於未經許可立案範圍收容、對服務對象不當對待…等及其他經主管機關認定違規事項。 重大負面事件：如機構內性侵	現場訪談 文件檢閱	由主管機關提供違規證明及重大負面事件資料，最多扣總分2分。	於總分外扣分。

級別	項次	指標內容	基準說明	評核方式/操作說明	評分標準	備註
			害、工作人員對服務對象施暴、公共安全意外…等及其他經主管機關認定事件。			